

REVOLUÇÃO

A Inteligência
Artificial na
Distribuição de
Seguros no Brasil:

Transformando Desafios
em Oportunidades


Rodrigo Matos

ens

A sua Escola
de Negócios
e Seguros.

SOBRE O AUTOR

Rodrigo Matos

Profissional com sólida experiência nos setores de seguros e investimentos, com formação em Finanças e Mercado de Capitais pela Boston University School of Management. É corretor de seguros habilitado no Brasil e no estado da Flórida, EUA, com especialização em Gestão Comercial e Formação de Rede.

Possui certificações da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA CPA-20 e CEA) e licenças regulatórias nos mercados de capitais americanos. Em mais de 20 anos de carreira, já ocupou posições como vice-presidente, diretor e gerente em instituições financeiras e bancos de investimento nos Estados Unidos.

Atualmente, ocupa o cargo de superintendente regional de São Paulo na Escola de Negócios e Seguros (ENS), onde contribui para a educação e o desenvolvimento do mercado de seguros e de outras áreas de negócios.

Além disso, investe na graduação em Gestão de Seguros e em pesquisa, especialmente em temas que envolvem os impactos da Inteligência Artificial na distribuição de seguros no Brasil e no movimento do *Open Finance*, com foco no *Open Insurance*.



Aponte a câmera do celular e acesse o LinkedIn de Rodrigo Matos.



Sumário

Prefácio	4
Capítulo 1: Introdução à Inteligência Artificial	5
Capítulo 2: IA na Gestão de Relacionamento com o Cliente	9
Capítulo 3: Análise de Mercado e Recomendação de Produtos	11
Capítulo 4: Automação e Eficiência Operacional – Ampliando a Inteligência Humana	12
Capítulo 5: Avaliação de Riscos e Suporte à Subscrição	14
Capítulo 6: Capacitação e Desenvolvimento Profissional	15
Capítulo 7: Detecção de Fraudes	17
Capítulo 8: Avanços na Comunicação e no Atendimento ao Cliente	19
Capítulo 9: Inovações e Tendências	21
Capítulo 10: Estudo de Casos no Brasil	24
Conclusão	27
Apêndice	29

Prefácio

A história da inovação é marcada por um incessante fluxo de descobertas que não apenas moldaram o presente, mas também abriram portas para o futuro. Este e-book explora como a Inteligência Artificial (IA) está se posicionando como a próxima grande evolução na distribuição de seguros, comparável em impacto a inovações passadas que transformaram radicalmente as indústrias e a relação entre consumo e oferta de serviços.

Aqui, você descobrirá como a IA está reinventando o papel do corretor de seguros, não como uma ferramenta substitutiva, mas como uma extensão da inteligência humana, ampliando as capacidades de compreensão, decisão e interação no setor.

Ao explorar a aplicação da IA, é crucial reconhecer que essa tecnologia não substitui o elemento humano, mas trabalha em conjunto para criar soluções mais eficientes, precisas e personalizadas. Corretores equipados com insights gerados pela IA podem oferecer um serviço mais alinhado às necessidades específicas dos clientes, fortalecendo a relação de confiança e dependência a longo prazo entre as partes.

Este e-book é um convite para entender como a integração da IA no setor de seguros não apenas transforma as operações, mas também reforça a importância dos profissionais do setor, permitindo que eles trabalhem de maneira mais estratégica e impactante.

Capítulo 1

Introdução à Inteligência Artificial

A Inteligência Artificial é um campo da ciência da computação dedicado ao desenvolvimento de sistemas de computador capazes de realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana. Essas tarefas incluem processamento de linguagem natural, reconhecimento de padrões, aprendizado e planejamento.

A IA pode ser classificada em dois tipos principais:



IA fraca

Também conhecida como IA estreita, que é projetada e treinada para uma tarefa específica (assistentes virtuais como Siri e Alexa são exemplos).

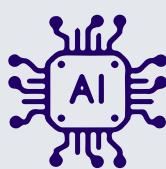


IA forte

Uma forma de inteligência artificial que simula a capacidade cognitiva humana. Quando apresentada a uma tarefa desconhecida, a IA forte pode encontrar uma solução sem intervenção humana.

A IA abrange várias disciplinas e tecnologias, sendo as mais notáveis o Aprendizado de Máquina (*Machine Learning*), que utiliza algoritmos que permitem ao software melhorar seu desempenho em uma tarefa com base na experiência; a visão computacional, que é a capacidade de extrair informações significativas de imagens digitais ou vídeos para formular decisões; o Processamento de Linguagem Natural (PLN), que é a capacidade de um programa entender texto ou voz humanos; e a robótica, que envolve a automação de tarefas perigosas ou repetitivas para humanos utilizando máquinas controladas por IA.

A evolução da IA pode ser traçada desde a metade do século XX, em ordem cronológica:



1950-1960

O conceito de “máquinas pensantes” é introduzido e o termo “Inteligência Artificial” é concebido em 1956, durante a conferência de Dartmouth.



1970-1980

A IA enfrenta dois períodos de “inverno”, nos quais o financiamento e o interesse pelo campo diminuem devido às expectativas inflacionadas e aos resultados insatisfatórios.



1990

Com o advento de novas técnicas de aprendizado de máquina e o aumento da capacidade computacional, a IA começa a ser integrada às tecnologias de uso cotidiano.



2000 até o presente

A IA se torna uma tecnologia de vanguarda, impulsionada pelo big data e por aumentos significativos no poder de processamento. Agora, alimenta inovações em diversos setores, desde automóveis autônomos até análises preditivas na saúde.

À medida que avançamos pela história da Inteligência Artificial, é crucial destacar alguns marcos recentes que ilustram não apenas o rápido desenvolvimento da tecnologia, mas também sua crescente capacidade e influência.



Um dos exemplos mais notáveis desse progresso é o lançamento do ChatGPT. Este sistema de IA, desenvolvido pela OpenAI, rapidamente se tornou um fenômeno global, atingindo a marca de 100 milhões de usuários em tempo recorde. O sucesso do ChatGPT destaca não apenas a eficácia da IA em interagir com humanos em linguagem natural, mas também seu vasto potencial em diversas aplicações.

Inicialmente, o ChatGPT foi projetado para processar até 4 mil tokens, uma unidade de medida que define a quantidade de informação que o modelo pode analisar para manter uma interação coerente. No entanto, o avanço não parou por aí.

Recentemente, o Google lançou o Gemini, um sistema de IA que pode processar até 700 mil tokens. Para colocar em perspectiva, isso é suficiente para analisar, aproximadamente, 60% de toda a Encyclopédia Britânica, equivalente a cerca de 40 milhões de palavras.

Olhando para o futuro, estima-se que até 2030, os sistemas de IA poderão processar bilhões de tokens, ganhando a capacidade de compreender todo o conteúdo em português já criado no mundo. Esse crescimento exponencial na capacidade de processamento de dados promete transformações ainda mais profundas em diversos setores, incluindo a distribuição de seguros.

A capacidade ampliada de processamento e a análise de grandes volumes de dados permitirão que os corretores de seguros aprimorem significativamente a personalização de serviços, a precisão nas avaliações de risco e a eficiência operacional. Isso não apenas melhora a oferta de produtos mais alinhados às necessidades dos clientes, mas também facilita uma gestão de riscos mais robusta e informada.

Capítulo 2

IA na Gestão de Relacionamento com o Cliente



Ao explorarmos as transformações na gestão de relacionamento com o cliente trazidas pela IA, é crucial introduzir o conceito de Open Insurance. Este modelo emergente representa uma mudança paradigmática na indústria de seguros, enfatizando a abertura e o compartilhamento de dados entre empresas, sob o consentimento explícito do cliente. Esse conceito será discutido em capítulos posteriores, mas sua relevância para os sistemas de CRM modernos merece uma menção inicial.

Um CRM se torna substancialmente mais eficaz quando pode acessar um fluxo contínuo de dados atualizados e abrangentes. Isso contrasta com sistemas mais tradicionais, que dependem de regras e inputs humanos e podem não capturar a dinâmica completa das necessidades e do comportamento do cliente.

A ideia de que um sistema de CRM, quando combinado com IA, pode transcender os métodos tradicionais de processamento de informações e oferecer insights dinâmicos e proativos é um avanço considerável. Isso requer uma mudança na percepção e adaptação estratégica por parte dos corretores de seguros para entender e capitalizar sobre as potencialidades da nova abordagem.

Um atributo fundamental é a otimização da interação que a ciência avançada proporciona. Determinando o melhor momento e o canal mais eficaz para o contato, a IA ajuda a maximizar as taxas de resposta dos clientes. Isso é crucial em um ambiente de negócios altamente competitivo, onde a capacidade de capturar a atenção do cliente no momento certo pode diferenciar uma empresa no mercado.

Outro aspecto prático é gerenciar eficientemente tarefas, como o agendamento de *follow-ups*, a gestão de reclamações, a classificação de leads com base no potencial de conversão e a organização de dados dos clientes, liberando os profissionais para se concentrarem em interações de maior valor e na tomada de decisões estratégicas. O resultado é uma equipe direcionando seu foco para áreas que exigem um toque humano mais sensível e complexo.

Capítulo 3

Análise de Mercado e Recomendação de Produtos



No coração da transformação digital em seguros, a Inteligência Artificial está remodelando radicalmente como os corretores de seguros realizam análises de mercado e recomendam produtos. Com acesso a algoritmos avançados e capacidades de processamento de dados sem precedentes, os corretores agora podem identificar necessidades e preferências dos clientes com uma precisão surpreendente.

A análise preditiva é outro aspecto fundamental, permitindo que os corretores prevejam eventos futuros e recomendem coberturas de seguro que protejam adequadamente os clientes contra potenciais riscos. Essa previsão não só minimiza a exposição ao risco para a seguradora, como também fortalece a confiança que os clientes depositam em seus corretores, reconhecendo-os como consultores confiáveis que antecipam necessidades e oferecem soluções adequadas, antes mesmo que os riscos se materializem.

A integração da IA na análise de mercado e na recomendação de produtos está não apenas alterando o panorama dos seguros, mas também colocando os corretores de seguros em uma posição de vantagem estratégica. Com uma nova dimensão da inteligência, os corretores podem atuar não só como vendedores de políticas comerciais das seguradoras, mas como verdadeiros consultores personalizados, aptos a atender às necessidades específicas de cada cliente com precisão e eficácia. O futuro da corretagem de seguros será dominado por aqueles que melhor utilizarem essas tecnologias para se conectar e servir seus clientes.

Capítulo 4

Automação e Eficiência Operacional – Ampliando a Inteligência Humana

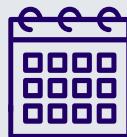
A era digital no setor de seguros não está focada em substituir o trabalho humano, mas em como a Inteligência Artificial pode ser utilizada para ampliar e melhorar as capacidades humanas. A automação de tarefas administrativas oferece uma oportunidade única para os corretores de seguros aumentarem sua produtividade e eficiência, ao mesmo tempo em que mantêm o toque humano essencial para a complexidade das interações e decisões do dia a dia.

Alguns exemplos de tarefas administrativas aprimoradas por IA:

Embora a IA possa processar e categorizar reclamações automaticamente, a supervisão humana continua sendo crucial para lidar com casos complexos ou atípicos que requerem um entendimento mais profundo e uma abordagem personalizada;



A automação ajuda na organização e digitalização de documentos, mas os corretores são essenciais para interpretar informações ambíguas ou incompletas que a IA pode não processar corretamente;



Sistemas de IA podem gerenciar agendas e configurar lembretes, mas a interação humana é vital para ajustar compromissos com base nas necessidades pessoais dos clientes e na dinâmica do mercado;



A IA pode identificar as renovações, mas os corretores de seguros utilizam seu julgamento para (re)negociar condições e termos, entender as mudanças nas necessidades e fornecer consultoria estratégica.

Adotar a IA não significa demitir equipes de call center ou eliminar postos de trabalho, mas descobrir como a tecnologia pode ser empregada em conjunto com o todo, melhorando a eficiência sem comprometer a qualidade do serviço. Os corretores de seguros precisam navegar em situações em que a IA pode não ser capaz de codificar ou prever adequadamente. A combinação da intuição humana com a capacidade analítica da IA oferece a melhor solução para enfrentar novos desafios.

Capítulo 5

Avaliação de Riscos e Suporte à Subscrição



A introdução da IA na avaliação de riscos e no suporte à subscrição proporciona análises rápidas e precisas de riscos complexos, apoiando corretores na escolha e explicação das coberturas adequadas.

Por meio de algoritmos avançados de aprendizado de máquina e da análise de grandes volumes de dados, a IA permite uma compreensão mais aprofundada dos fatores de risco associados a cada cliente, resultando em uma precificação mais ajustada ao risco real.

Alguns modelos estão disponíveis para auxiliar na gestão de riscos, sendo um dos destaques os sistemas de telemática. Usados especialmente em seguros de automóveis e saúde, esses sistemas coletam e analisam dados em tempo real para monitorar comportamentos e condições, ajustando as políticas de acordo com o comportamento do segurado.

Um dos usos mais inovadores da telemática é no seguro baseado no uso (UBI), que ajusta as taxas dos prêmios de seguros com base no comportamento real do usuário. Esse modelo transforma a abordagem tradicional de apólices “tamanho único” em soluções personalizadas, permitindo ajustes nas políticas para clientes de menor risco.

Para os clientes, isso significa um maior controle sobre seus custos de seguro, mudando ciclos estáticos de renovação anual para ciclos dinâmicos de avaliação contínua, graças ao alto nível de precisão que a telemática e o UBI alcançam no setor de seguros.

Capítulo 6

Capacitação e Desenvolvimento Profissional

Com 53 anos de experiência em capacitação e gestão do conhecimento no setor de seguros, a ENS oferece programas educacionais que podem ajudar os corretores a se adaptarem às inovações trazidas pela IA.

Especificamente, a ENS oferece cursos de atualização, pós-graduação e certificações que podem auxiliar os corretores a entenderem melhor e utilizarem as ferramentas de IA para aprimorar a análise de riscos, a personalização de serviços e a eficiência operacional.



A evolução tecnológica direciona para a criação de programas de treinamento customizados que se adaptam ao estilo de aprendizagem e ao ritmo de cada corretor. Isso significa que o conteúdo é ajustado para preencher lacunas específicas de conhecimento e reforçar áreas de força, tornando o aprendizado mais eficaz e direcionado.



Utilizando modelos de IA, os corretores podem participar de simulações e estudos de caso que imitam situações reais do mercado. Essa abordagem prática ajuda os corretores a desenvolverem habilidades críticas de tomada de decisão e resolução de problemas em um ambiente controlado e seguro.



Além disso, fornece feedback imediato sobre as atividades de aprendizado, permitindo ao aluno entender rapidamente as áreas de melhoria e reforçar conhecimentos de forma eficiente.

Capítulo 7

Detecção de Fraudes



A detecção e prevenção de fraudes habilitadas por inteligência artificial (IA) surgem como uma solução eficaz, utilizando sua capacidade de identificar anomalias em tempo real e aprender continuamente para se adaptar a novas táticas criminosas.

A IA já está sendo aplicada em diversos segmentos do mercado de seguros, como no seguro de automóveis. Neste contexto, ao abrir uma ocorrência, o analista utiliza a plataforma de IA para enviar relatos, imagens e documentos sobre o incidente. A tecnologia processa essas informações e cruza os dados com outros sinistros para determinar a probabilidade de fraude. O sistema é capaz de verificar a coerência entre o relato do acidente e as deformações físicas do veículo, fornecendo uma análise preliminar sobre a possibilidade de fraude, embora a decisão final sobre a ocorrência de fraude permaneça com o analista da companhia de seguros.

Uma operadora de saúde pode utilizar sistemas embarcados com inteligência para detectar fraudes em contas médicas, analisando padrões de cobrança e comportamento de tratamento. A IA pode identificar cobranças excessivas e tratamentos desnecessários, comparando os dados dos pacientes com modelos de diagnósticos e procedimentos médicos típicos. Por exemplo, o sistema pode alertar sobre a frequência anormal de certos procedimentos ou valores cobrados acima da média para serviços específicos. Esse sistema permite uma intervenção precoce, evitando pagamentos indevidos e contribuindo para a sustentabilidade financeira da operadora.

Esse processo potencializa a eficiência e a precisão na detecção de fraudes, mantendo as seguradoras um passo à frente das ameaças. Ao contrário das regras estáticas, que os criminosos podem contornar, a IA oferece a vantagem de se adaptar e evoluir. Isso permite que os corretores de seguros e analistas tomem decisões mais informadas, protegendo os interesses da seguradora e dos segurados de maneira mais transparente e responsável.

Capítulo 8

Avanços na Comunicação e no Atendimento ao Cliente

É evidente que a introdução de *chatbots* e assistentes virtuais habilitados por IA está redefinindo o atendimento ao cliente. Além de fornecer informações 24 horas por dia, 7 dias por semana, os *chatbots* podem ser treinados para identificar necessidades específicas dos clientes e orientá-los por meio de processos altamente personalizados.

Com o aprendizado contínuo, os assistentes se tornam mais eficientes em fornecer respostas individualizadas, garantindo um atendimento consistente e alinhado às expectativas do segurado. Ao automatizar respostas a questões padrão, os *chatbots* reduzem a possibilidade de erros humanos, aumentando a precisão das informações fornecidas.

Por outro lado, as empresas tendem a simplificar drasticamente a IA e começam a enfrentar problemas não triviais. Um exemplo recente foi o *chatbot* habilitado por Inteligência Artificial de uma empresa aérea. Ele foi colocado online para afastar pessoas do atendimento presencial e reduzir os custos de assistência 24 horas. O que fez o *chatbot*? “Pariu”, do nada, uma política de reembolso para um cliente. E o cliente exigiu que essa política fosse cumprida.

A causa foi parar na Justiça, e a empresa aérea alegou que se tratava de um erro de sistema. O Judiciário afirmou que não houve erro de sistema, que a empresa colocou o robô em operação e que tinha que pagar ao cliente, conforme a política de reembolso estabelecida pelo *chatbot*.

Qual é o problema?

O problema, nesse contexto, é que a empresa não compreendeu o que é a IA. Ao decidir colocar um robô na linha de frente, de repente, o cliente pode fazer perguntas que levem a respostas completamente distorcidas e alucinações, pelas quais a empresa será responsabilizada.

É preciso entender que uma pessoa não está interagindo com um ambiente de processamento de informações clássico, que é determinístico, como um sistema de controle de estoque ou de logística, em que esta pessoa escreve algumas regras para esse comportamento digital. Estamos lidando, agora, com um sistema cujas respostas não podem ser previstas a priori.

Há uma diferença fundamental: não é um sistema de informação exato, mas sim um sistema de informação criativo, e esse problema da criatividade é o que vai fazer a diferença. A oportunidade não é afirmar que “sai o call center e entra um agente de IA”. Muito pelo contrário, a verdadeira oportunidade agora é descobrir como unir pessoas e agentes inteligentes em redes, e não substituir trabalhos cognitivos repetitivos por IA. Isso pode aumentar a complexidade dos problemas enfrentados pelas empresas. A questão é expandir a inteligência, porque, se a solução for uma simples troca, até o próprio CEO da empresa poderá ser substituído em algum momento.

Capítulo 9

Inovações e Tendências



Ao explorarmos as projeções da IA no setor de seguros, é essencial retomar o conceito de *Open Insurance*, abordado no capítulo 2, que marca uma mudança paradigmática na indústria. Este modelo promove a abertura e o compartilhamento de dados entre empresas, sempre com o consentimento do cliente, inspirado pelo sucesso do Open Banking.

E o que tudo isso significa para o corretor de seguros e seu papel na sociedade?

Longe de tornar obsoleta a figura do corretor de seguros, o *Open Insurance*, fortalecido pela Inteligência Artificial, amplia e enriquece seu papel. Os corretores são chamados a se adaptar a esse novo cenário, onde suas responsabilidades e habilidades serão ainda mais valorizadas.

Com acesso a informações detalhadas e atualizadas, e com uma relevante redução da assimetria informacional, os corretores já podem oferecer consultoria personalizada, apoiando os clientes na escolha de produtos que melhor se adequem às suas necessidades e realidades.

A capacidade de navegar e interpretar sistemas digitais interconectados será essencial, exigindo que os corretores aprimorem suas habilidades tecnológicas. Além de intermediários, os corretores se tornarão parceiros estratégicos dos clientes, guiando-os através do ecossistema de seguros com um entendimento profundo de suas necessidades e das soluções disponíveis.

Para os corretores de seguros, isso representa uma oportunidade de crescimento e reafirmação de sua relevância, adaptando-se a um ambiente que valoriza a consultoria personalizada e a expertise tecnológica.

Impactos da transformação:

- 1.** A integração e análise desses dados, facilitada pelo *Open Insurance*, devem resultar em processos mais ágeis e precisos, desde a cotação até a indenização de sinistros.
- 2.** Os segurados se beneficiam de prêmios mais justos e de coberturas que realmente correspondem aos seus riscos e necessidades, evitando gastos desnecessários com coberturas inadequadas.
- 3.** Há uma diminuição da assimetria de informação entre seguradoras e segurados. Com acesso a mais informações, os consumidores podem tomar decisões mais informadas e negociar melhores condições.
- 4.** A compartilhamento de dados no âmbito do *Open Insurance* é rigorosamente regulamentado, garantindo a proteção e a privacidade dos dados pessoais dos segurados. Isso aumenta a confiança no sistema, incentivando uma maior participação dos consumidores.
- 5.** O ambiente propiciado pelo *Open Insurance* estimula a inovação, permitindo o surgimento de novos produtos, serviços e modelos de negócios no setor de seguros, inclusive integrando soluções bancárias, de crédito, câmbio e investimentos. Isso não apenas beneficia os consumidores com mais opções, mas também pode levar a uma maior inclusão financeira.

Claro, com toda mudança vêm desafios. A adaptação tecnológica, a necessidade de entender novos fluxos de dados e a manutenção da confiança do cliente são apenas alguns deles. No entanto, as oportunidades são imensas.

Agora, o mercado pode oferecer produtos que realmente se encaixam nas necessidades individuais dos clientes e até mesmo antecipar essas necessidades. O efeito contrário também é verdadeiro: é possível alertar o segurado sobre a dispensabilidade de algumas coberturas que, geralmente, eram oferecidas no modelo padrão das seguradoras. Tudo isso é feito com base nos dados coletados a partir da experiência do cliente.

A Inteligência Artificial está evoluindo para permitir a criação de “mercados personalizados”, onde cada cliente é tratado de forma única e individualizada. Isso significa que uma categoria genérica, como “corretores de seguros de 45 anos”, será substituída por perfis personalizados, como “categoria Rodrigo Matos”, com atendimentos e ofertas ajustados especificamente às minhas necessidades e preferências. E o tipo de atendimento que eu vou receber é totalmente diferente do tipo de atendimento que outro corretor de seguros – que também tem 45 anos e mora no mesmo bairro que eu – vai receber.

Essa abordagem transformará a interação entre corretores e clientes, possibilitando uma experiência altamente direcionada, baseada em um profundo entendimento das particularidades de cada indivíduo.

Capítulo 10

Estudo de Casos no Brasil

Neste capítulo, verificaremos como as transformações digitais estão sendo aplicadas em algumas empresas brasileiras, utilizando tecnologias avançadas para aprimorar a experiência do cliente e otimizar operações.

Atualmente, gerenciar a vida financeira pelo celular tornou-se uma prática comum. Para prevenir imprevistos, há um crescente interesse em seguros para contas digitais. Uma empresa que disponibiliza um ecossistema financeiro completo idealizou uma solução inovadora com o “Seguro Carteira Digital”. O seguro oferece proteção abrangente para a conta do usuário, incluindo cartões de crédito, transações via Pix, pagamentos, saques e dados online.

A novidade, no entanto, é que o seguro também abrange transações Pix e outras operações realizadas a partir de outros bancos conectados ao aplicativo, sem custos adicionais. Essa expansão só é possível graças à plataforma ter se consolidado como a “conta das contas” dos usuários, unificando todas as contas bancárias em uma única interface no app. Essa funcionalidade é viabilizada por um sistema que, desde seu lançamento no Brasil, tem buscado ser referência na área de integração de serviços financeiros.

Em outro exemplo, os clientes de um banco digital que autorizaram o compartilhamento dos seus dados de outras instituições financeiras com esse banco recebem uma notificação no aplicativo caso outras contas vinculadas ao mesmo CPF tenham entrado no cheque especial.

A funcionalidade permite visualizar saldos em diferentes instituições e, caso haja fundos disponíveis na conta, possibilita transferências para cobrir os valores necessários. Com isso, a partir do lançamento do serviço, os clientes economizaram R\$ 4 milhões em juros nos primeiros 5 meses, com uma redução média de dois dias no uso do cheque especial em comparação à média.

Os mesmos clientes que autorizaram o compartilhamento dos seus dados, desde setembro de 2023, passaram a receber recomendações personalizadas. Essas recomendações indicam que, quando estiverem com o dinheiro parado na poupança, ele poderia ser alocado em investimentos mais rentáveis. O caso ilustra como a IA pode utilizar dados para aprimorar o planejamento e reduzir custos desnecessários, auxiliando na melhor gestão financeira e permitindo a realocação de recursos para contas ou produtos que ofereçam maior rentabilidade.

Já uma *fintech* brasileira, especializada no desenvolvimento de APIs, criou a primeira solução para o setor de previdência privada. Ela permite o compartilhamento de dados entre entidades financeiras e empresas que oferecem planos de previdência, facilitando uma experiência mais assertiva para o consumidor. Por meio dessa integração, os usuários podem comparar as vantagens em termos de rentabilidade e taxas de administração, e iniciar processos de portabilidade e assinatura de maneira 100% digital para escolher o melhor plano de previdência privada.

Em mais um caso prático de uso da Inteligência Artificial, o destaque vai para a facilidade da arquitetura de uma empresa ITP (Iniciadora de Transações de Pagamento). Atualmente, já é possível que o usuário entre no ambiente de financiamento de veículos e escolha as parcelas que deseja pagar. Em seguida, ele seleciona a opção “pagar com saldo de outro banco” e realiza a iniciação de pagamentos.

Ao selecionar essa etapa, o cliente elimina a necessidade de copiar códigos de barras de boletos para efetuar pagamentos em outras instituições, inclusive na instituição de origem. Além disso, a iniciação de pagamentos permite uma atualização instantânea do saldo devedor e das parcelas pagas, diferentemente do boleto, que possui um tempo de processamento.

Para a instituição financeira, os benefícios são o aumento na conversão e na taxa de sucesso de pagamento, além da redução no custo da operação. A abordagem de tornar o processo cada vez mais contextualizado e “invisível” para os clientes simplifica o entendimento da funcionalidade “pagar com saldo de outro banco”, que é mais intuitiva do que a tradicional.

Imagine agora a simplificação e agilização dos processos de pagamento de prêmios de seguros ou de sinistros, utilizando um sistema similar de Iniciação de Pagamentos. O usuário acessa uma plataforma integrada e, no contexto de um seguro de veículo, por exemplo, pode visualizar detalhes da sua apólice, os prêmios pendentes ou solicitar o pagamento de um sinistro.

A pessoa escolhe “pagar com saldo de outro banco” ou “receber em conta de outro banco”, no caso de um sinistro, e inicia o pagamento diretamente na interface, sem a necessidade de inserir manualmente os dados ou usar outros sistemas de transferência. O processo é rápido e seguro, com autenticação e autorização em tempo real.

Conclusão

Ao concluir este e-book, é essencial refletir sobre o impacto profundo da Inteligência Artificial na distribuição de seguros no Brasil e como o momento atual está redefinindo o papel dos corretores.

A remodelagem na forma como os corretores interagem com os clientes otimiza processos e gerencia riscos. Desde a ultra personalização de apólices até a detecção de fraudes e a melhoria do atendimento ao cliente, a IA proporciona eficiência, precisão e uma abordagem mais centrada no segurado.

A transformação digital no setor não é apenas uma questão de sobrepor uma camada digital sobre processos existentes, mas sim de repensar e reconstruir desde o início, abraçando uma nova dimensão de inteligência. As empresas e os corretores que conseguirem realizar essa transição não estão apenas sobrevivendo, mas prosperando e expandindo suas habilidades e alcance.

Portanto, o futuro da distribuição de seguros no Brasil será moldado por aqueles que compreendem que a IA é mais do que uma ferramenta ou plataforma tecnológica; é uma nova dimensão da inteligência que deve ser integrada à expertise humana para resolver problemas de maneira mais eficaz e transformar o setor de forma sustentável.

Aqueles que resistirem a essa mudança ou demorarem a se adaptar enfrentarão desafios significativos em um cenário competitivo cada vez mais acelerado pela IA.

A internet começou em 1995, e desde então, muitos desdobramentos importantes ocorreram. Apesar de parecer que faz mais tempo, a internet só completará 30 anos de existência comercial no próximo ano. A transição para a banda larga aconteceu em 2005, e os smartphones só se tornaram comuns a partir de 2007.

A “internet de verdade”, com todas as suas funcionalidades modernas, tem apenas 15 anos. Os próximos 15 anos prometem ser ainda mais radicais, especialmente com a aceleração proporcionada pela Inteligência Artificial, o que deve mudar completamente o cenário da internet.

A indústria de seguros encontra-se em um ponto de inflexão. A capacidade de inovar e adaptar-se às novas demandas determinará os líderes de amanhã. Como o setor enfrentará esses desafios e aproveitará as oportunidades disponíveis é uma história que ainda está sendo escrita, mas o caminho para o futuro parece promissor.

É importante notar que, com a velocidade das mudanças, especialmente à medida que a utilização da IA se espalha no cotidiano, é bem possível que algumas informações apresentadas neste e-book se tornem obsoletas ou desatualizadas rapidamente. De fato, corre-se o risco de que a própria IA torne este e-book ultrapassado.

Por isso, fique atento às próximas versões, que trarão informações atualizadas e refletirão as mais recentes inovações e desenvolvimentos no setor. Afinal, **a única constante na era digital é a mudança.**

Apêndice

Alucinações. Na inteligência artificial, uma alucinação ou alucinação artificial é uma resposta confiante por parte da IA que não parece ser justificada pelos dados de treinamento. Enquanto uma alucinação humana é uma percepção de um ser humano que não pode ser sensatamente associada à parte do mundo externo que ele está diretamente observando com seus órgãos sensoriais, uma alucinação da IA é, em vez disso, uma resposta confiante que não pode ser fundamentada em nenhum dos seus dados de treinamento. Os chatbots são movidos por uma tecnologia chamada modelo de linguagem grande, ou LLM (sigla em inglês para *large language model*), que adquire suas habilidades analisando grandes quantidades de texto digital extraído da Internet. Ao identificar padrões nesses dados, um LLM aprende a fazer uma coisa em particular: adivinhar a próxima palavra em uma sequência de palavras. Ele age como uma versão poderosa de uma ferramenta de preenchimento automático. Contudo, como a Internet está “cheia de informações falsas”, a tecnologia aprende a repetir as mesmas falsidades. “E, às vezes, os *chatbots* inventam coisas.”

Análises preditivas. Trata-se do processo de usar dados para prever resultados futuros. Utiliza análise de dados, *machine learning*, inteligência artificial e modelos estatísticos para encontrar padrões que possam prever comportamentos futuros. As organizações podem usar dados históricos e atuais para prever tendências e comportamentos com segundos, dias ou anos de antecedência, com muita precisão.

APIs (Interface de Programação de Aplicativos). Trata-se de um conjunto de regras e protocolos que permite que diferentes softwares se comuniquem entre si. Elas definem os métodos e formatos de dados que os desenvolvedores podem utilizar para interagir com um sistema ou serviço específico, sem precisar entender os detalhes internos desse sistema. A principal função de uma API é permitir a integração de diferentes componentes de software, possibilitando que aplicativos, serviços ou sistemas distintos compartilhem informações e funcionalidades de forma padronizada e segura.

Big Data. O termo em Tecnologia da Informação (TI) se refere a grandes conjuntos de dados que precisam ser processados e armazenados. O conceito de *Big Data* começou com 3 Vs: Velocidade, Volume e Variedade. Esses conjuntos de dados são tão volumosos que o software tradicional de processamento de dados simplesmente não consegue gerenciá-los. No entanto, esses grandes volumes de dados podem ser utilizados para resolver problemas de negócios que antes não eram possíveis de serem solucionados.

ITP. O objetivo do Iniciador de Transações de Pagamento é permitir que pagamentos ou outras operações financeiras sejam iniciados sem que os usuários precisem acessar aplicativos de bancos e instituições financeiras. O ITP promete tornar a jornada de compras ainda mais simples, eliminando etapas e otimizando os fluxos de pagamento.

Open Banking. Consiste em um conjunto de tecnologias e regulamentações que possibilitam a integração de sistemas entre instituições financeiras para o compartilhamento de dados e serviços dos clientes. Migrou para o conceito de *Open Finance*, permitindo que o cliente escolha qual solução utilizar, mantendo o controle de seus próprios dados, em um ecossistema que reúne as camadas de serviços bancários, de seguros e de investimentos.

Telemática. Possibilita a coleta e transmissão bidirecional de dados de várias fontes remotas, principalmente por meio de canais de comunicação sem fio ou celular na nuvem. Quando aplicada aos seguros, a telemática introduz uma abordagem mais dinâmica e personalizada à avaliação de riscos, em contraste com as generalizações convencionais.

Token. Pode ser uma palavra, uma frase, um caractere ou até mesmo um subconjunto de caracteres, dependendo do contexto e da aplicação. Essas unidades menores são, então, utilizadas como entradas para modelos de IA, onde são processadas e analisadas para inferências ou geração de texto. Os *tokens*, basicamente, convertem as palavras que escrevemos em números. A partir desses números sequenciais, a IA é capaz de trabalhar e processar todas as informações necessárias. Normalmente, um *token* é composto por uma sequência de entre 4 e 6 caracteres.

Usage Based Insurance (UBI). Seguro baseado no uso, também conhecido como seguro baseado em comportamento.



Rodrigo Matos



A sua Escola
de Negócios
e Seguros.